

BAB I

PENDAHULUAN

Bab I dalam disertasi ini merupakan bagian pendahuluan. Bab ini terdiri dari 6 bagian, yaitu (1.1) latar belakang penelitian, (1.2) rumusan masalah penelitian, (1.3) tujuan penelitian, (1.4) manfaat penelitian, (1.5) definisi operasional, dan (1.6) merupakan struktur organisasi disertasi.

1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap individu berasal dari latar belakang bahasa dan budaya yang berbeda sehingga sering dihadapkan pada miskomunikasi berbahasa. Hal ini dapat terjadi karena adanya perbedaan prinsip dan aturan pragmatis dari satu budaya ke budaya lainnya, (Gündüz, 2012, hlm:52). Suatu bahasa tidak dapat dipisahkan dari budayanya. Ada beberapa aspek dari setiap bahasa yang terikat budaya dan membutuhkan pengetahuan bahasa yang memadai untuk mengungkapnya, Ekwelibe (2015, hlm.87). Setiap bahasa memiliki lingkungan budayanya sendiri, perubahan global, dan lokal dalam masyarakat yang menyebabkan perubahan dalam penggunaan kesantunan linguistik juga, Kumari (2015, hlm. 267). Salah satu fenomena universal yang selalu kita jumpai dalam kehidupan bermasyarakat di ranah sosial tertentu adalah kesantunan berbahasa yang digunakan oleh masyarakat tertentu dan memiliki keunikan masing-masing. Kesantunan berbahasa dalam ranah pelayanan kesehatan merupakan salah satu fenomena penggunaan bahasa dalam konteks sosial tertentu yang menarik untuk dijadikan sebagai objek penelitian.

Konteks sosial selalu muncul dalam kegiatan berbahasa dalam pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan masyarakat tutur yang berada di lingkungan tersebut berasal dari latar belakang yang berbeda sehingga penggunaan bahasa dalam konteks pelayanan kesehatan tentunya akan bervariasi. Rahardi (2015), mengatakan bahwa konteks merupakan aspek yang sangat penting untuk menentukan tuturan. Kegagalan untuk menggambarkan konteks berpotensi

Tri Pujiati, 2020

PERWUJUDAN KESANTUNAN TINDAK TUTUR DIREKTIF BAHASA INDONESIA DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI KALANGAN MASYARAKAT MULTIKULTURAL: SEBUAH TINJAUAN SOSIOPRAGMATIK

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

menjadi penyebab salah paham. Dalam pelayanan kesehatan, penutur dituntut agar mampu berkomunikasi secara efektif dan efisien sehingga mutu pelayanan kesehatan dapat terpenuhi. Ria (2015) mengatakan bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan akan menjadi tuntutan masyarakat terutama dengan semakin meningkatnya pendidikan dan sosial ekonomi. Pentingnya efektivitas dalam kegiatan komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien dapat dilihat dari penelitian Ayeloja & Alabi (2018) dan Fen Ng, *et.al* (2016). Komunikasi yang baik antara dokter dan pasien telah diakui sebagai dasar untuk menangani emosional penyakit, Ayeloja & Alabi (2018). Adapun Fen Ng, *et.al* (2016) menemukan bahwa keberhasilan diagnostik medis sangat bergantung pada cara dokter menanggapi pasien dengan komunikasi mereka.

Berdasarkan penelusuran terhadap penelitian terdahulu terlihat bahwa sangat penting untuk menggunakan komunikasi berbahasa secara efektif dalam pelayanan kesehatan. Komunikasi bahasa antara petugas medis dengan pasien yang memiliki latar budaya berbeda seringkali menimbulkan miskomunikasi dalam pelayanan kesehatan sehingga penutur harus memilih bahasa yang tepat, santun, komunikatif, serta strategi yang tepat ketika bertutur. Penelitian ini berupaya untuk melihat kesantunan berbahasa dalam ruang lingkup pelayanan kesehatan dengan menggunakan pendekatan sosiopragmatik. (Leech, 1983, hlm: 10) mengatakan bahwa sosiopragmatik merupakan kajian yang mempelajari bagaimana prinsip kesantunan diaplikasikan pada kebudayaan, masyarakat, situasi sosial, serta kelas sosial yang berbeda, dan sebagainya. Kajian ini telah banyak digunakan oleh peneliti sebelumnya pada ranah dan wilayah yang berbeda-beda, seperti Gunarwan (1992, 1993), Afghari (2007), Aribi (2012), Mirzaei A., *et.al* (2012), Prayitno (2011), Alo & Soneye (2014), Stadler (2015), Ekwelibe (2015), Kumari (2015), Fatma (2016), Gündüz (2016), Ado & Bidin (2016), Matiki & Kgolo (2017), Rahardi (2017), dan Nugroho & Setyaningsih (2019).

Gunarwan (1992) menggunakan pendekatan sosiopragmatik untuk melihat hirarki penggunaan kesantunan tuturan direktif. Pendekatan sosiopragmatik untuk

melihat dwibahasawan Indonesia-Jawa di Jakarta dalam menggunakan tuturan direktif diteliti oleh Gunarwan (1993). Penggunaan tuturan permohonan maaf dalam bahasa Persia diteliti oleh Afghari (2007). Aribi (2012) menggunakan ancangan sosiopragmatik pada penggunaan ujaran meminta dalam bahasa Inggris yang digunakan oleh pemelajar Tunisia. Mirzaei A., *et.al* (2012) meneliti tentang eksplorasi sosiopragmatik dan pragmalinguistik dalam menghasilkan tindak tutur bagi pemelajar bahasa kedua dan penutur jati. Prayitno (2011) dan Fatma (2016) menggunakan ancangan sosiopragmatik dengan menggunakan variabel budaya bahasa lokal dalam tuturan direktif. Ado & Bidin (2016) meneliti tentang penggunaan sosiopragmatik dalam campur kode dan alih kode dalam proses kasus rekonsiliasi pengadilan syariah di Nigeria Utara. Stadler (2015) meneliti tentang pentingnya sosiopragmatik dalam pengajaran dan proses pengujian bahasa Rusia sebagai bahasa asing pada mahasiswa Australia. Ekwelibe (2015) menggunakan penelitian dengan ancangan sosiopragmatik dalam pembelajaran bahasa Inggris sebagai bahasa kedua. Kumari (2015) melakukan kajian dengan fokus pada penggunaan kesantunan berbahasa dalam bahasa Hindi dan Jepang. Gündüz (2016) meneliti tentang elemen yang terdapat pada sosiopragmatik dan kemungkinan terjadinya kegagalan dalam pembelajaran EFL. Matiki & Kgolo (2017) meneliti tentang penggunaan tuturan dalam menanggapi pujian pada mahasiswa di Universitas Botswana. Rahardi (2017) meneliti tentang ketidaksantunan berbahasa dalam pandangan sosiopragmatik. Nugroho & Setyaningsih (2019) tentang interjeksi dalam bahasa Jawa semarangan diteliti dengan pendekatan sosiopragmatik.

Melihat fakta lapangan dari penelitian sosiopragmatik yang telah digunakan peneliti sebelumnya, penelitian ini berusaha untuk mengangkat isu budaya lokal dalam pelayanan kesehatan. Isu terkait kesantunan berbahasa di lingkungan pelayanan kesehatan dengan ancangan sosiopragmatik belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya sehingga ranah sosial dalam pelayanan kesehatan ini dapat melengkapi penelitian terdahulu. Hal ini menarik untuk diteliti karena dalam pelayanan kesehatan terdapat masyarakat tutur yang berasal dari latar

belakang budaya yang berbeda sehingga berpotensi untuk menghasilkan tuturan yang bervariasi dan bisa juga menimbulkan kesalahpahaman. Isu ini diangkat sebagai upaya untuk melihat realisasi kesantunan yang dituturkan oleh tenaga medis dan pasien di lingkungan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini fokus pada penggunaan kesantunan tindak tutur direktif bahasa Indonesia oleh tenaga medis pada saat memberikan tuturan direktif kepada pasien. Penelitian Saleh dan Baharman (2012) menjadi langkah awal dalam menentukan tindak tutur direktif sebagai fokus kajian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesantunan tindak tutur direktif sangat potensial dalam merepresentasikan kesantunan berbahasa karena dalam tuturan tersebut terdapat sebuah tekanan dalam sebuah makna yang dimaksudkan untuk melakukan sesuatu kepada petutur. Tindak tutur direktif dimaksudkan oleh si penutur untuk membuat pengaruh agar sang petutur melakukan tindakan-tindakan yang diinginkan, Searle (1976, hlm.13).

Penelitian Adegbite & Odebumi (2006) dalam kajian wacana interaksi dokter dan pasien menunjukkan bahwa dominasi pertukaran lisan oleh dokter adalah memperoleh dan mengkonfirmasi informasi dan memberikan arahan kepada pasien. Dari penelitian tersebut terlihat bahwa terdapat dominasi dalam penggunaan tindak tutur direktif oleh dokter dibandingkan tuturan yang lainnya. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menggunakan kesantunan tindak tutur direktif sebagai fokus kajian penelitian. Secara spesifik, penelitian ini mengerucut pada penggunaan jenis tindak tutur direktif (TTD) memerintah dan melarang. Kedua fungsi TTD tersebut dipilih dalam penelitian ini dengan pertimbangan bahwa pada saat menggunakan tuturan memerintah dan melarang pasien sangat berpotensi untuk mengancam orang yang diperintah dan dilarang sehingga penutur harus mempertimbangkan strategi yang tepat pada peristiwa tutur tersebut.

Penelitian Amiruddin dan Rahman (2017) menunjukkan bahwa sangat penting untuk menggunakan tuturan santun dalam memberikan pelayanan di rumah sakit atau puskesmas. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan

Tri Pujiati, 2020

PERWUJUDAN KESANTUNAN TINDAK TUTUR DIREKTIF BAHASA INDONESIA DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI KALANGAN MASYARAKAT MULTIKULTURAL: SEBUAH TINJAUAN SOSIOPRAGMATIK

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

mahasiswa kesehatan sebagai objek kajian. Urgensi penelitian dengan objek kajian mahasiswa kesehatan karena profesi kesehatan menuntut karyawannya untuk mampu berkomunikasi secara efektif, efisien, ramah, dan santun kepada pasien dan pengunjung. Tidak hanya itu, salah satu *output* yang diharapkan pada mahasiswa kesehatan setelah lulus adalah mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan terhadap pasien maupun tenaga medis yang lain. Atas asumsi tersebut, peneliti menilai bahwa pemilihan objek kajian mahasiswa kesehatan ini diharapkan mampu menjadi cerminan dalam dunia kerja nantinya setelah mereka terjun ke dunia medis yang sebenarnya.

Mahasiswa kesehatan yang menjadi objek kajian dalam penelitian ini adalah mahasiswa di salah satu kampus di Tangerang Selatan yang merupakan perwujudan masyarakat multikultural. Mahasiswa yang belajar di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) tersebut berasal dari berbagai wilayah dengan berbagai latar budaya dan latar bahasa yang berbeda-beda. Dengan asumsi tersebut, peneliti melihat bahwa tuturan bahasa yang dihasilkan akan bervariasi. Partisipan komunikasi dalam interaksi belajar mengajar di perguruan tinggi merupakan kelas sosial tertentu yang berpeluang untuk memiliki latar belakang kebudayaan daerah beraneka ragam sehingga berpengaruh pada saat berbahasa Indonesia, Zamzani (2007, hlm. 22).

Studi tentang tuturan direktif telah banyak diteliti sebelumnya. Tuturan direktif di dalam bahasa Indonesia di antara beberapa kelompok etnik di Jakarta bagi responden di antara kelompok sosial yang dibedakan menurut suku, jenis kelamin, dan kelompok usia diteliti oleh Gunarwan (1992). Penelitian lanjutan untuk mencari bukti apakah dwibahasawan Indonesia-Jawa di Jakarta dalam menggunakan tuturan direktif itu monokultural atau bikultural, Gunarwan (1993). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa para dwi bahasawan yang monokultural dan dalam hal ini mereka monokultural dalam bahasa Jawa. Kajian yang memfokuskan kajian pada pemakaian tindak tutur direktif di kalangan anak didik SD berbudaya Jawa dengan pendekatan sosiopragmatik dilakukan oleh Prayitno (2011). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tuturan direktif yang

dihasilkan oleh anak didik SD berlatar budaya Jawa bervariasi. Penelitian lanjutan dilakukan oleh Fatma (2016) yang memberikan nuansa baru dalam kesantunan TTD dengan menambahkan variabel latar belakang budaya bahasa lokal memiliki kekhasan tersendiri.

Kajian tindak tutur direktif yang fokus pada kajian semantik dan etnografik pernah dilakukan dengan mengkaji semantik dan etnopragmatik pada tindak tutur direktif (TTD) bahasa melayu, Goddard (2002). Kajian tindak tutur direktif pada aspek bentuk tindak tutur direktif dilakukan oleh Racova & Horecky (2005). Penelitian tentang tindak tutur direktif dalam bahasa Persia oleh anak-anak pernah dilakukan oleh Arani (2012). Kajian tentang tindak tutur direktif dengan variabel sosial pada *gender* dan status sosial ekonomi dilakukan oleh Kazerooni dan Shams (2015).

Kajian tindak tutur direktif yang fokus pada kesantunan berbahasa telah dilakukan oleh Aziz (2010), Putri, dkk (2015), Sulastriana (2015), Basuki (2015), dan Pujiati, dkk (2018). Aziz (2010) meneliti tentang persepsi masyarakat Cina modern terhadap konsep tradisional *Confucianism* tentang wajah (*lian* atau *mianzi*). Putri, dkk (2015) melakukan kajian tentang tindak tutur direktif yang digunakan oleh guru serta kesantunannya. Kesantunan berbahasa pada mahasiswa di IKIP PGRI Pontianak menunjukkan bahwa mereka masih menggunakan bahasa yang tidak santun, kasar, dan tidak menjaga perasaan, Sulastriana (2015). Basuki (2015) menggambarkan bahwa dalam interaksi komunikasi masyarakat akademik di Universitas Bengkulu antara mahasiswa dengan dosen sudah memenuhi prinsip kesantunan, akan tetapi masih terdapat pelanggaran terhadap prinsip kesantunan tersebut. Pujiati, dkk (2018) melakukan kajian tentang tingkat kesantunan tuturan direktif mahasiswa dengan menggunakan perspektif *gender* dan suku penutur.

Kajian tentang strategi kesantunan tuturan direktif yang digunakan pada saat belajar di kelas diteliti oleh Murni, dkk. (2015). Lestari dan Prayitno (2016) meneliti tentang strategi dan skala kesantunan tindak direktif mahasiswa Riau di lingkungan masyarakat berlatar belakang budaya Jawa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pemilihan penggunaan strategi kesantunan dan

Tri Pujiati, 2020

PERWUJUDAN KESANTUNAN TINDAK TUTUR DIREKTIF BAHASA INDONESIA DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI KALANGAN MASYARAKAT MULTIKULTURAL: SEBUAH TINJAUAN SOSIOPRAGMATIK

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

tingkat kesantunan dari mahasiswa Riau yang berlatar belakang budaya Jawa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada saat belajar mengajar di kelas, para peserta menggunakan pilihan strategi yang tepat dalam menghasilkan tuturan direktif. Hal yang sama juga dilakukan oleh Pujiati & Gunawan (2018) yang melakukan kajian tentang strategi kesantunan pada mahasiswa pada saat diskusi ilmiah di kelas.

Kajian tindak tutur direktif dengan pendekatan kuantitatif dilakukan oleh Safavi & Zamanian (2014) dan Pujiati, dkk (2019). Safavi & Zamanian (2014) menguji tentang pengaruh gender, usia, tingkat pendidikan, dan status terhadap strategi kesantunan orang Persia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara keempat variabel tersebut dengan strategi kesantunan tuturan memohon. Pujiati, dkk (2019) menggunakan variabel *gender*, agama, dan latar terhadap tingkat kesantunan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *gender*, agama, dan latar budaya tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kesantunan mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan di Tangerang Selatan.

Melihat fakta empiris dari penelitian-penelitian terdahulu, penelitian ini berupaya untuk melengkapi penelitian sebelumnya. Alasan pemilihan sosiopragmatik sebagai payung penelitian atas asumsi bahwa penggunaan bahasa yang digunakan oleh mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan di Tangerang Selatan dalam pelayanan kesehatan diaplikasikan pada situasi sosial yang berbeda sesuai dengan kebutuhan dalam pelayanan kesehatan. Mahasiswa tersebut berasal dari berbagai wilayah yang tersebar di Indonesia sehingga mereka merupakan cerminan masyarakat multikultural yang memiliki variasi bahasa dan budaya yang beragam juga. Penggunaan bahasa pada pelayanan kesehatan tersebut terjadi pada situasi dan kondisi yang berbeda-beda serta petutur yang berbeda-beda. Dalam hal ini petutur dibatasi berdasarkan usia, latar pendidikan, jaminan kesehatan, dan *gender*.

Berdasarkan penelusuran terhadap penelitian kuantitatif yang sudah pernah dilakukan sebelumnya, penelitian terdahulu hanya sebatas menguji hubungan

Tri Pujiati, 2020

PERWUJUDAN KESANTUNAN TINDAK TUTUR DIREKTIF BAHASA INDONESIA DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI KALANGAN MASYARAKAT MULTIKULTURAL: SEBUAH TINJAUAN SOSIOPRAGMATIK

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

secara parsial atau simultan saja antara variabel bebas yaitu *gender*, usia, tingkat pendidikan, status, agama, dan latar budaya terhadap variabel terikat (strategi kesantunan dan tingkat kesantunan). Pada pengujian tersebut, belum pernah dilakukan pengujian dengan menggunakan variabel sosial jaminan kesehatan. Penelitian ini akan dilengkapi dengan pengujian terhadap pengaruh variabel bebas (*gender* penutur serta *gender*, jaminan kesehatan, latar pendidikan, dan usia petutur) dengan tingkat kesantunan tuturan direktif dan strategi kesantunan tindak tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan. Tidak hanya itu, penelitian ini akan dilengkapi dengan pengujian baik secara simultan maupun parsial antara variabel X terhadap variabel Y.

Pada penggunaan metode penelitian, penelitian ini melengkapi penelitian terdahulu dengan menggunakan metode penelitian campuran (*mix method*) sehingga penelitian ini lebih lengkap daripada penelitian sebelumnya. Penelitian ini menggunakan desain penelitian *Concurrent Embadded Design* dengan menggunakan metode penelitian kualitatif sebagai metode primer dan metode kuantitatif sebagai metode sekunder. Tujuan dari penelitian kuantitatif ini untuk melengkapi dan memperkuat temuan penelitian dari penelitian kualitatif yang diajukan dalam penelitian ini. Tidak hanya itu, pengujian baik secara parsial maupun simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat dapat membuat hasil temuan dari penelitian ini lengkap dan komprehensif. Dalam pengambilan data, penelitian ini menggunakan TMW (Tes Melengkapi Wacana) atau DCT (*Discourse Completion Test*) yang diberikan oleh peneliti dengan memberikan situasi sesuai dengan konteks sosial dan konteks budaya yang terdapat dalam situasi pelayanan kesehatan yang sebenarnya.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Masalah utama dalam penelitian ini adalah adanya perbedaan latar budaya dan bahasa yang sering menimbulkan kesalahpahaman dalam kegiatan berkomunikasi dalam pelayanan kesehatan. Berpijak dari fakta lapangan serta

permasalahan terkait dengan kesantunan tindak tutur direktif, maka penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Bagaimana wujud tindak tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan?
2. Bagaimana tingkat kesantunan tindak tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan?
3. Bagaimana strategi kesantunan tindak tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan?
4. Apakah terdapat pengaruh *gender*, jaminan kesehatan, latar pendidikan, dan usia petutur, serta *gender* penutur terhadap tingkat kesantunan tindak tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan?
5. Apakah terdapat pengaruh *gender*, jaminan kesehatan, latar pendidikan, dan usia petutur, serta *gender* penutur terhadap strategi kesantunan tindak tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dalam penelitian ini adalah mengatasi adanya perbedaan latar budaya dan bahasa yang sering menimbulkan kesalahpahaman dalam kegiatan berkomunikasi dengan menggunakan tindak tutur direktif pada saat melakukan pelayanan kesehatan. Berdasarkan tujuan umum di atas, tujuan khusus yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menemukan dan mendeskripsikan wujud tindak tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan.
2. Menemukan dan mendeskripsikan tingkat kesantunan tindak tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan.
3. Menemukan dan mendeskripsikan strategi kesantunan tindak tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan.
4. Menguji pengaruh *gender*, jaminan kesehatan, latar pendidikan, dan usia petutur, serta *gender* penutur terhadap tingkat kesantunan tindak tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan.

Tri Pujiati, 2020

PERWUJUDAN KESANTUNAN TINDAK TUTUR DIREKTIF BAHASA INDONESIA DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI KALANGAN MASYARAKAT MULTIKULTURAL: SEBUAH TINJAUAN SOSIOPRAGMATIK

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

5. Menguji pengaruh *gender*, jaminan kesehatan, latar pendidikan, dan usia petutur, serta *gender* penutur terhadap strategi kesantunan tindak tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan pada segi teori, praktik, dan kebijakan. Berikut ini manfaat penelitian ini:

1.4.1 Manfaat dari Segi Teori

Secara teori, kajian ini dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak pada ranah akademisi dalam upaya pengembangan ilmu sosiopragmatik. Manfaat yang bisa diperoleh dari hasil kajian ini diantaranya:

1. Peneliti dapat memanfaatkan kajian ini sebagai upaya pengembangan ilmu sosiopragmatik, khususnya pada ranah kajian kesantunan berbahasa. Hasil kajian ini dapat dijadikan bahan referensi dalam melakukan kajian lebih mendalam terkait tingkat kesantunan dan strategi kesantunan tindak tutur direktif mahasiswa kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada situasi-situasi yang berbeda.
2. Kajian ini dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa program studi linguistik yang menekuni bidang sosiopragmatik sebagai referensi lanjutan untuk melakukan penelitian terkait kesantunan berbahasa dari sudut pandang dan ranah sosial yang berbeda.
3. Kajian ini dapat dimanfaatkan secara teori untuk melihat wujud tindak tutur direktif yang dikembangkan oleh Searle (1969) dalam konteks dan budaya Indonesia sehingga terlihat jelas verba-verba performatif yang digunakan untuk menuturkan tindak tutur ilokusi direktif.
4. Kajian ini dapat dimanfaatkan untuk menguji teori skala kesantunan dari Leech (1983) dan Zamzani, dkk (2011) terkait dengan tingkat kesantunan berbahasa yang digunakan dalam pelayanan kesehatan.

5. Kajian ini dapat dimanfaatkan untuk menguji teori kesantunan berbahasa dari Brown & Levinson (1987) terkait dengan strategi kesantunan berbahasa yang digunakan dalam pelayanan kesehatan.
6. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh dosen sebagai upaya pengajaran sosiopragmatik tentang kesantunan tindak tutur direktif mahasiswa. Tidak hanya itu, secara teoretis kajian ini dapat dimanfaatkan sebagai pemicu bagi tumbuhnya riset-riset bahasa yang berancangan multi disiplin ilmu dan memperhitungkan konteks sosial dan budaya.
6. Hasil penelitian dapat dimanfaatkan secara teori untuk melihat pengaruh *gender* penutur serta gender, jaminan kesehatan, latar pendidikan, dan usia terhadap tingkat kesantunan tindak tutur direktif tindak tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan.
7. Hasil penelitian dapat dimanfaatkan secara teori untuk melihat pengaruh *gender* penutur serta gender, jaminan kesehatan, latar pendidikan, dan usia terhadap strategi kesantunan tindak tutur direktif tindak tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan.

1.4.2 Manfaat dari Segi Praktik

Manfaat praktis diwujudkan dalam bentuk aplikasi kesantunan berbahasa mahasiswa dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dalam melakukan komunikasi berbahasa dalam praktik kesantunan, diantaranya:

1. Mahasiswa dapat menjadikan temuan penelitian ini sebagai bentuk aplikasi teori sosiopragmatik sehingga mereka dapat menggunakan bahasa yang santun pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Secara aplikasi, hasil kajian dapat dimanfaatkan oleh dosen untuk memberikan kesadaran terkait pentingnya kesantunan dalam memberikan pelayanan kesehatan dalam situasi apapun dan dimanapun berada tanpa membedakan variabel sosial yang mereka miliki.

3. Secara praktik, mahasiswa dan dosen dapat memahami penggunaan tindak tutur direktif memerintah dan melarang yang santun ketika berbicara dengan petutur sehingga tidak terjadi kesalahan dalam menyampaikan pesan akibat adanya perbedaan latar belakang budaya yang berbeda.
4. Mahasiswa kesehatan dapat memanfaatkan kajian ini untuk memilih strategi kesantunan yang tepat sebagai upaya untuk meminimalisir terjadinya pengancaman muka ketika berkomunikasi dengan petutur yang berlatar belakang budaya dan bahasa yang berbeda.
5. Secara praktik, mahasiswa dan dosen di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan dapat mengaplikasikan menggunakan tindak tutur direktif secara santun dalam papan pengumuman maupun aturan-aturan tertulis lainnya sehingga mahasiswa menyadari pentingnya penggunaan bahasa yang santun dalam pelayanan kesehatan.

1.4.3 Manfaat dari Segi Kebijakan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sebuah kebijakan bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan untuk membuat aturan baku terkait dengan penggunaan kesantunan yang harus dipatuhi oleh mahasiswa pada saat melakukan kegiatan belajar mengajar di kelas, diskusi dengan dosen, atau dalam kegiatan seminar. Tidak hanya itu, kajian ini dapat dijadikan sebagai sebuah bahan kajian untuk membuat petunjuk dalam berkomunikasi dan berbahasa yang baik dan sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku. Kebijakan ini perlu dilakukan oleh pimpinan mengingat output yang diharapkan dari mahasiswa ini adalah tenaga kesehatan yang mampu berkomunikasi dengan baik dalam dunia kerja serta mampu menunjukkan kesantunan dalam berkomunikasi.

Dari segi kebijakan, hasil kajian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan untuk menulis segala bentuk aturan yang ada di lingkungan kampus dengan menggunakan verba-verba serta pemarkah kesantunan direktif yang baik sehingga mudah dipahami oleh masyarakat tutur yang berada di kampus. Penggunaan

aturan dengan tindak tutur direktif yang santun bisa membantu masyarakat tutur di lingkungan kampus untuk berbicara santun dalam kehidupan sehari-hari.

1.5 Definisi Operasional

Sebagai upaya dapat memahami cakupan analisis data dan pembahasannya, diperlukan penjabaran mengenai beberapa definisi operasional. Berikut ini penjabaran definisi operasional terkait bahasan penelitian:

1. *Tindak Tutur*

Konsep ini merujuk pada suatu aktivitas untuk mengujarkan sebuah tuturan kepada petutur.

2. *Tindak Tutur Direktif*

Tindak tutur direktif adalah tindak tutur ilokusi yang digunakan oleh penutur untuk membuat pengaruh agar petutur melakukan tindakan-tindakan yang diinginkan. Penelitian ini menggunakan teori Searle tentang konsep tindak tutur direktif yang hanya fokus pada kesantunan tuturan direktif memerintah dan melarang. Tindak tutur direktif memerintah adalah tindak tutur yang berfungsi untuk mengeluarkan kata-kata atau ujaran agar seseorang melakukan sesuatu. Tindak tutur direktif melarang merupakan hal sebaliknya, yaitu tindakan mengeluarkan kata-kata atau ujaran agar seseorang tidak jadi melakukan sesuatu.

3. *Kesantunan Berbahasa*

Wujud perilaku berbahasa yang menunjukkan etikat yang baik dalam kegiatan komunikasi berbahasa.

4. *Wujud Tindak Tutur Direktif*

Wujud tindak tutur direktif yang digunakan oleh penutur ketika berbicara dengan petutur sesuai dengan karakteristik penggunaan tindak tutur direktif bahasa Indonesia.

5. *Tingkat Kesantunan*

Tingkat kesantunan merupakan sebuah peringkat tentang seberapa santun tuturan yang disampaikan oleh penutur ketika berbicara dengan petutur

Tri Pujiati, 2020

PERWUJUDAN KESANTUNAN TINDAK TUTUR DIREKTIF BAHASA INDONESIA DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI KALANGAN MASYARAKAT MULTIKULTURAL: SEBUAH TINJAUAN SOSIOPRAGMATIK

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dalam kegiatan komunikasi khususnya dalam pelayanan kesehatan. Pada penelitian ini, teori dari Leech (1983) dan Zamzani, dkk (2011) digunakan sebagai acuan dalam menganalisis tingkat kesantunan TTD memerintah dan melarang.

6. *Strategi Kesantunan*

Strategi kesantunan merujuk kepada penggunaan strategi yang digunakan oleh penutur dalam upaya untuk menjaga muka petutur. Pada penelitian ini, teori dari Brown & Levinson digunakan sebagai acuan dalam menganalisis strategi kesantunan TTD memerintah dan melarang.

7. *Sosiopragmatik*

Kajian sosiopragmatik merupakan sebuah pendekatan yang mengkaji bahasa pada situasi tertentu pada masyarakat tertentu. Kajian ini dipilih sebagai payung penelitian karena penelitian ini berupaya untuk melihat kesantunan tindak tutur direktif bahasa Indonesia yang digunakan oleh masyarakat bahasa yang berada di ruang lingkup pelayanan kesehatan dengan menggunakan variasi sosial petutur yang berbeda-beda.

8. *Situasi*

Latar yang diberikan pada saat pengisian data dalam tes melengkapi wacana. Situasi diberikan sesuai dengan kondisi yang terjadi seperti kegiatan pada saat memberikan pelayanan terhadap pasien.

9. *Gender*

Gender mengacu pada perbedaan tuturan berdasarkan jenis kelamin dari mahasiswa kesehatan pada saat memberikan tuturan direktif dalam pelayanan kesehatan. *Gender* pada penelitian ini mengacu pada *gender* penutur dan petutur yaitu pria dan wanita.

10. *Jaminan Kesehatan*

Jaminan kesehatan mengacu pada penggunaan jaminan kesehatan pasien sehingga terlihat jelas bagaimana penutur berkomunikasi dengan pasien yang memiliki latar penggunaan jaminan kesehatan yang berbeda.

Penelitian ini menggunakan dua variabel jaminan kesehatan, yaitu BPJS dan mandiri.

11. *Latar Pendidikan*

Latar pendidikan mengacu pada latar Pendidikan dari pasien yang dikelompokkan pada dua hal, yaitu pasien dengan latar pendidikan kurang dari S1 atau lebih dari sama dengan S1. Latar pendidikan diperlukan untuk melihat status sosial dari petutur sebagai upaya untuk melihat tuturan yang digunakan oleh penutur ketika berbicara dengan petutur yang berasal dari latar pendidikan yang berbeda-beda.

12. *Usia*

Usia pada penelitian ini merujuk pada perbedaan kelompok usia yang dijadikan variabel penelitian. Usia pada penelitian ini dikelompokkan menjadi 3, yaitu anak-anak, dewasa, dan lansia.

13. *Mahasiswa*

Mahasiswa adalah peserta didik yang belajar di perguruan tinggi. Pada penelitian ini yang dijadikan sebagai objek penelitian adalah mahasiswa di sebuah Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan di Tangerang Selatan tahun ajaran 2018/2019.

14. DCT (Discourse Completion Test) atau TMW (Tes Melengkapi Wacana)

Merupakan instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data penelitian sesuai dengan kondisi yang sebenar-benarnya dalam kegiatan berbahasa dalam pelayanan kesehatan. Mahasiswa kesehatan berperan sebagai tenaga medis yang dihadapkan kepada pasien dan harus memberikan isian sesuai dengan kondisi yang sebenar-benarnya sesuai tuturan direktif yang diberikan dalam tes. Variabel sosial yang diberikan pada petutur yaitu jaminan kesehatan, usia, *gender*, dan latar pendidikan.

1.6 Struktur Organisasi Disertasi

Tri Pujiati, 2020

PERWUJUDAN KESANTUNAN TINDAK TUTUR DIREKTIF BAHASA INDONESIA DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI KALANGAN MASYARAKAT MULTIKULTURAL: SEBUAH TINJAUAN SOSIOPRAGMATIK

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Disertasi ini terdiri dari 5 Bab yang terdiri dari beberapa subbab penelitian. Adapun penjabaran terkait dengan struktur organisasi dari disertasi dapat dilihat pada pemaparan berikut ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian awal disertasi. Bab ini berisi pendahuluan yang mencakup latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan struktur organisasi disertasi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab kedua dalam struktur organisasi disertasi ini adalah kajian pustaka. Pada bab ini dikupas secara komprehensif tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian serta penelitian terdahulu yang sudah pernah dilakukan sehingga terlihat jelas *research gap* yang bisa dilengkapi dalam disertasi ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III dalam disertasi ini adalah metodologi penelitian. Bab ini berisi desain penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV dalam disertasi ini berisi tentang temuan penelitian dan analisis data. Bab ini diawali dengan (4.1) yang berisi temuan umum penelitian. Subbab berikutnya yaitu temuan umum wujud kesantunan tindak tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan yang disajikan pada subbab (4.2). Subbab berikutnya yaitu (4.3) berisi paparan terkait dengan tingkat kesantunan tindak tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan. Adapun temuan terkait strategi kesantunan tindak

tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan disajikan pada subbab (4.4). Bagian subbab (4.5) berisi temuan penelitian terkait hasil uji hipotesis tentang pengaruh *gender*, jaminan kesehatan, latar pendidikan, dan usia petutur, serta *gender* penutur terhadap tingkat kesantunan tindak tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan. Bagian selanjutnya yaitu pada subbab (4.6) yang berisi temuan terkait pengujian hipotesis tentang pengaruh *gender*, jaminan kesehatan, latar pendidikan, dan usia petutur, serta *gender* penutur terhadap strategi kesantunan tindak tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan. Pembahasan dari temuan penelitian yang disajikan pada subbab (4.7). Adapun bab ini diakhiri dengan kontribusi keilmuan terkait dengan temuan penelitian terhadap pengembangan keilmuan yang disajikan pada subbab (4.8).

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

Bab ini berisi tentang simpulan, implikasi dari penelitian, dan saran mengenai penelitian selanjutnya.